

苦情対応ワークシート

Entry Date _____.

お見事、クレーム対応

友人が「コーヒー、それとも紅茶」と聞くので、何気なく「ココア」と言った。彼女は「何でもあるわよ」と言っただけでココアをミルクパンで沸かし、牛乳を混ぜて出してくれた。一口飲むと何やら歯に当たった。口から出してよく見ると小さな虫。口をすすいだりもう遅い。気休めにドクダミ茶などを飲んだ。

虫の正体が気になるので製造メーカーに尋ねることにした。「保存状態が悪くて混入したのだと思うけれど、害がないかどうか知りたい」と袋ごと送った。

一週間後、丁寧な返事が届いた。まず、不快感を与えたことへのお詫び。続いて袋の中から虫を確認したこと、製造工程での混入は考えにくいことなどと書かれていた。一方ココアは香りが高く常に虫の侵入の危険にさらされているので、開封したら密閉度の高い容器で保存を、とあった。

もちろん、虫の確定もしてくれていて、誤飲しても害がないことなど丁寧な説明があった。虫の50倍の拡大写真まで同封されていたのには驚いた。最後に、より良い、安全な製品づくりへの決意表明と今後のご愛用をお願いがあり、新製品1ヵ月分が同封されていた。

お見事というほかない。虫を思い出すと当分ココアは飲みたくないけれど、飲むならこのメーカーのものをと決めた。

※引用…毎日新聞「女の気持ち」
2000年11月